

Har ni effektiva IT-processer i er verksamhet?

Finns det IT-processer som kan förbättras i er verksamhet? Gör ett övergripande självtest. Blir svaret nej på någon av frågorna finns det områden som kan förbättras i er verksamhet.

Frågor:	Ja	Nej
• Finns det en tjänstekatalog vilken beskriver tjänsteutbudet och servicenivåer som IT-avdelningen kan leverera?		
• Vet ni vilka IT-tjänster som är mest kritiska för affärsverksamheten?		
• Har ni en väl dokumenterad förändringshanteringsprocess som följs?		
• Finns det en releasepolicy?		
• Implementeras ny mjukvara i produktionsmiljön efter att ha testats noga?		
• Finns det en komplett och uppdaterad förteckning över all hårdvara, mjukvara och dokumentation som finns i organisationen?		
• Finns de olika IT-komponenternas både fysiska och logiska kopplingar dokumenterade?		
• Registreras alla incidenter och problem så att analyser kan göras för att se trender och kunna arbeta proaktivt för att undvika att fel uppstår?		
• Vet ni hur mycket det kostar att leverera en viss IT-tjänst? Är det den <i>totala</i> kostnaden för att leverera tjänsten?		
• Vet ni hur stort resursutnyttjandet är för de olika IT-tjänsterna?		
• Löses roten till problemet vid en incident och inte bara med en tillfällig lösning som innebär att incidenten uppstår igen och igen?		
• Finns det en kapacitetsplan för framtida krav på kapacitet?		
• Finns det en tillgänglighetsplan som speglar kärnverksamhetens krav på framtida tillgänglighet?		
• Finns det överenskomna servicenivåavtal med kunden för de mest kritiska tjänsterna?		
• Kan servicenivåer mätas på ett tillförlitligt sätt och följs de upp?		
• Är servicenivåavtalen förankrade i verksamheten?		

Frågor:	Ja	Nej
<ul style="list-style-type: none"> • Kan tjänsterna återskapas från de säkerhetskopior och med hjälp av den dokumentation som finns? Är det säkert? 		
<ul style="list-style-type: none"> • Kan en återskapning av en tjänst göras inom en, för kärnverksamheten, rimlig tid? 		
<ul style="list-style-type: none"> • Genomförs regelbundna riskanalyser för att kunna hantera de risker som finns? 		
<ul style="list-style-type: none"> • Finns det en riskpolicy? 		
<ul style="list-style-type: none"> • Finns det en väl förankrad IT-säkerhetspolicy? 		
<ul style="list-style-type: none"> • Finns det utsedda processägare för alla IT-processerna? 		
<ul style="list-style-type: none"> • Mäts processerna? 		
<ul style="list-style-type: none"> • Finns det en kvalitetsmodell som tillämpas? 		
<ul style="list-style-type: none"> • Genomförs kundundersökningar regelbundet? 		